

## EVALUACIÓN CUALITATIVA

Se ha expresado hasta ahora la importancia que representan los conceptos de Calidad y de Participación. Si el propósito de este trabajo consiste en evaluar la participación educativa de los padres de familia que tienen hijos que estudian en escuelas inscritas y no inscritas en el PEC, así como diferentes dimensiones de la calidad de vida de estos hijos, es importante entender el concepto de evaluación.

¿Qué es la evaluación? Se han dado muchas respuestas a esta pregunta. Mientras algunas de ellas varían sólo en aspectos menores, otras mantienen diferencias sustanciales. El diccionario de Ciencias de la Educación (1995) ofrece una definición cuando se refiere a ésta como “una actividad sistemática y continua dentro del proceso educativo, que tiene por objeto proporcionar la máxima información para mejorar este proceso, reajustando sus objetivos, revisando críticamente planes y programas, métodos y recursos para facilitar la máxima ayuda” (p. 603). Por su parte, el *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation* propone la siguiente definición: “la evaluación es el enjuiciamiento sistemático de la valía o el mérito de un objeto”. Esta definición se centra en el término *valor* e implica que la evaluación siempre supone juicio. (Stufflebeam y Shinkfield, 1987, p.19). Entendida de este modo, la evaluación es lo que nos permite calificar lo bueno, lo malo, lo adecuado del objeto/sujeto a evaluar. De manera similar Scriven afirma que “la principal responsabilidad del evaluador es emitir juicios bien informados. Insiste en que la meta de la evaluación es siempre la misma: juzgar el valor”. (Citado por Stufflebeam y Shinkfield, p. 345).

¿Pero, qué más explica Stufflebeam con respecto a la evaluación? Este autor propone un Modelo de Evaluación conocido como CIPP (Contexto-Insumo-Proceso-

Producto) y que tiene que ver con la evaluación orientada hacia el perfeccionamiento. Después de muchos años de investigación y trabajo concluyó que los educadores necesitaban una definición de evaluación más amplia que la que se limitaba a determinar si los objetivos habían sido alcanzados. “La definición que necesitaban debía proponer evaluaciones que fueran capaces de ayudar a administrar y perfeccionar los programas llevando a cabo los cambios que resultaran necesarios para los proyectos” (Stufflebeam y Shinkfield, p. 179). Es así que entonces para Stufflebeam la evaluación es:

El proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados. (p. 183)

Esta definición resume los conceptos clave del modelo CIPP que propone:

- a) La evaluación del contexto como ayuda para la designación de las metas;
- b) La evaluación de las entradas –inputs (insumos)- como ayuda para dar forma a las propuestas:
- c) La evaluación del proceso como guía de su realización y:
- d) La evaluación del producto al servicio de las decisiones de reciclaje (decisiones relacionadas con la continuación o finalización de un proyecto).

A su vez, este modelo postula tres propósitos evaluativos: a) servir de guía para la toma de decisiones; b) proporcionar datos para la responsabilidad y; c) promover la comprensión de los fenómenos implicados (lo cual coincide con la orientación de perfeccionamiento del modelo).

También de acuerdo a Stufflebeam y Shinkfield (citados por Beltrán), la evaluación es una actividad fundamental para los servicios profesionales, la cual la

definen como “un estudio sistemático planificado, dirigido y realizado con el fin de ayudar a un grupo de clientes a juzgar y/o perfeccionar el valor y/o el mérito de algún objeto” (p. 27).

Por otra parte, Patton (1987) considera que evaluar consiste en: 1) encontrar el valor o la cantidad de; 2) determinar qué tanto las metas han sido logradas y 3) juzgar la efectividad.

De forma particular consideramos que la evaluación es un proceso continuo que está enfocado en esclarecer y entender las dinámicas internas de las operaciones de un programa. Puede estar delimitado de acuerdo a los intereses y necesidades del investigador o de las personas interesadas en el conocimiento de los resultados de la operación del programa. Creemos que la evaluación resulta una práctica natural en el ser humano, aunque en un proyecto de investigación, la evaluación debe ser sistemática, planeada y de carácter científico. Además creemos que el objetivo general de la evaluación es tomar decisiones ya sean correctivas, de mejora, de seguimiento o continuidad, de pronóstico o predicción y de apoyo en base a los resultados obtenidos y con base en la información obtenida finalmente emitir un juicio de valor. Al respecto Suchman (citado por Stufflebeam y Shinkfield) considera que la evaluación “es un proceso científico con una metodología basada en el método científico para conseguir resultados más objetivos y de una exactitud y validez fácilmente discernibles” (p. 113), por lo tanto conceptualizó la investigación evaluativa como investigación aplicada, y su propósito es determinar hasta qué punto un programa específico ha conseguido el resultado deseado, enfatizando la necesidad de la **utilidad** de los resultados. “El proceso enfocado en una evaluación implica un énfasis en mirar cómo un producto o logro es

producido en vez de mirar el producto en sí mismo” (Patton, p.60); es decir, es un análisis del proceso mientras un programa produce los resultados de la manera en que lo hace. Durante este proceso, el evaluador busca explicaciones del éxito, fracaso o de los cambios que el programa ha experimentado o sus participantes y generalmente, los procesos de evaluación incluyen percepciones de la gente que está vinculada con el programa sobre cómo las cosas están sucediendo dentro del mismo.

Básicamente, existen dos tipos de evaluación: La evaluación formativa que tiene como propósito mejorar el diseño o las actividades de los programas en contraste con la evaluación sumativa, la cual tiene como objetivo conocer los resultados finales de un programa para tomar decisiones si éste es efectivo o no, si debe continuar o terminarse.

Generalmente, el trabajo evaluativo se lleva a cabo en equipo donde cada uno de los participantes conoce el diferente papel que le corresponde. Stufflebeam (citado por Beltrán), menciona que existen doce roles que son:

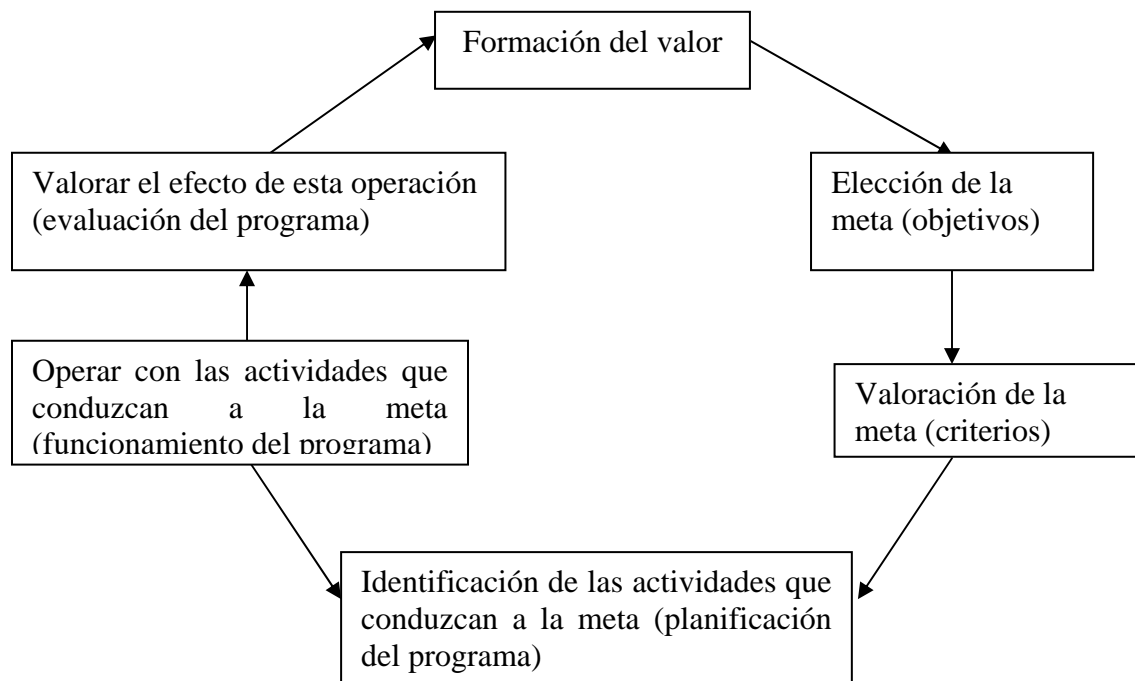
1. El cliente de la evaluación: es la persona o grupo que utilizará los resultados para algún propósito, como la selección o el perfeccionamiento de un programa.
2. Diseñador de la evaluación: se refiere a que al diseñar una evaluación, el diseñador debe conceptualizar las cuestiones que serán abordadas, examinar el panorama político, trazar una recopilación de datos y un plan de análisis, idear informes, revisar el aspecto financiero y del personal, determinar cómo deben ser empleadas las normas profesionales de la evaluación.
3. Coordinador de la evaluación: son las personas especializadas en evaluaciones que tienen funciones administrativas.

4. Asistentes de la evaluación: son las personas que suponen contacto periódico con los clientes, revisiones de los documentos del programa, inspecciones de las actividades del programa y todo aquello que recoja otro tipo de información acerca de las partes, redactar informes y asumir la principal responsabilidad a la hora de presentar los informes.
5. Respondentes de la evaluación: son las personas que responden los *tests*, contestan las entrevistas y permiten que se les observe en su trabajo.
6. Especialistas en ayuda técnica: son las personas especializadas que brindan apoyo en el trabajo técnico, como supervisar y anotar los resultados de entrevistas; crear, proporcionar y utilizar instrumentos para una recopilación de datos estructurada, analizar la información cualitativa y cuantitativa, etc.
7. Especialistas en información: es un papel que supone conocimientos y técnicas en áreas de la comunicación, los sistemas de información, el proceso de datos, la contabilidad financiera y la planificación de gran avance, que durante la evaluación pueden organizar los elementos antes mencionados.
8. Especialistas en comunicación. La evaluación bien hecha es una comunicación efectiva acerca del mérito y el valor de un objeto, por lo tanto el evaluador debe hacer un buen trabajo consiguiendo que los clientes ayuden a centrar la evaluación y a recuperar la información que resulte sólida y potencialmente útil para transmitírsela a los que solicitaron la evaluación para que la interpreten y luego apliquen la información.
9. Preparador de la evaluación: la evaluación como cualquier otra profesión, debe asegurarse de que los que participen en ella tengan una amplia gama de oportunidades

para prepararse bien, cursos que estén concebidos para asesorar, porque la preparación es un papel crucial para mantener y hacer progresar la calidad de los servicios educativos.

10. Investigador evaluativo: los profesionales deben estudiar las necesidades relacionadas con la profesión y los problemas de los clientes, examinar sus prácticas a la luz de los conocimientos y principios de las disciplinas más relevantes, analizar su trabajo en su contexto histórico, teorizar sobre los servicios profesionales y hacer avanzar los conocimientos sobre su especialidad a través de un análisis estructurado de sus principales premisas e hipótesis.
11. Promotor de la evaluación: es quien ayuda colectivamente a los evaluadores a alcanzar y mantener el status de la profesión.
12. Metaevaluador: su función es evaluar las evaluaciones, pero principalmente, la metaevaluación se utiliza para asegurar la calidad de los servicios evaluativos y señalar el camino para el perfeccionamiento de la profesión y promover una mayor comprensión de la empresa evaluativa.

Una precondition de cualquier estudio evaluativo, según Suchman, es la presencia de alguna actividad cuyos objetivos tengan algún tipo de valor y define el valor como “cualquier aspecto de una situación, actividad u objeto que tenga un interés particular, como ser bueno, malo, deseable, indeseable o cosas por el estilo” (citado por Stufflebeam y Shinkfield, p. 115). Los valores, pueden estar contruidos como modos de organizar la actividad humana, basados en principios que determinan las metas y el medio para alcanzarlas. Suchman consideraba que el proceso evaluativo parte de, y regresa a, la formación de los valores, tal como lo muestra la siguiente figura:



La evaluación según este modelo empieza con un valor concreto (implícito o explícito) para luego proceder a definir la meta, haciendo una selección entre todas las metas alternativas posibles. Después, se seleccionan los criterios para valorar la consecución de la meta. La siguiente etapa es la identificación de algún tipo de actividad para alcanzar la meta así como la operacionalización de esta actividad (esta etapa incluye la determinación del grado en que el programa operativo ha alcanzado el objetivo predeterminado.) Finalmente, basándose en esta evaluación, se emite un juicio acerca de si esta actividad hacia la meta ha resultado útil.

Cronbach (citado por Stufflebeam y Shinkfield) “está convencido que hay que estimular la planificación de la evaluación para que resista ciertos tipos de desafíos, porque, [en opinión de Cronbach], las evaluaciones están concebidas para cumplir una función política” (p. 139). Las planificaciones se realizan basándose en ciertas

concepciones acerca de lo que una buena evaluación es o hace. Este autor al igual que Suchman cree que para ser útil, una evaluación debe tener, como núcleo las “actividades científicas”. Además cree que una evaluación puede incluir todo tipo de investigaciones y sólo de esta manera podrá ser valorado el significado total de una situación.

Cronbach, presenta una teoría en la que puede llevarse la planificación de la evaluación. Esta teoría se conforma por tres conceptos abstractos, los cuales son: unidades  $u$ , tratamientos  $t$  y operaciones de observación  $o$ ; donde cada  $u$  va emparejada con al menos una  $t$  y una  $o$ , lo cual forma el símbolo de  $uto$ , y puede referirse a los datos de una sola unidad o a los de toda la muestra. Así un evaluador debe atender a:

1. Unidades: cualquier individuo o clase.
2. Tratamientos: una unidad está expuesta a la realización de un tratamiento concreto y de la que se sigue la elección de las unidades para el muestreo.
3. Operaciones de observación: el evaluador obtiene datos antes, durante y/o después del tratamiento, y utiliza un cierto tipo de *tests*, entrevistas, grabaciones de diálogos y procedimientos para codificar las observaciones.

Patton (1987) mantiene la idea que cuando se diseña una evaluación, pueden tomarse como alternativas complementarias los métodos cualitativos y los cuantitativos apoyándose en las fortalezas de cada método y reduciendo en esta combinación sus debilidades. La validez y confiabilidad de los datos cualitativos dependen en gran manera de la habilidad metodológica, sensibilidad, capacitación y experiencia del evaluador.

Existen al menos tres razones que respaldan la idea -según la cual- cuando se abordan los problemas de evaluación con los instrumentos más apropiados que resulten



accesibles, se empleará una combinación de los métodos cualitativos y cuantitativos. Así lo afirman Cook y Reichardt:

En primer lugar, la investigación evaluativa tiene por lo común propósitos múltiples y con una variedad de condiciones que a menudo exigen una variedad de métodos. En segundo lugar, empleados en conjunto y con el mismo propósito, los dos tipos de métodos pueden vigorizarse mutuamente para brindarnos percepciones que ninguno de los dos podría conseguir por separado. Y en tercer lugar, como ningún método está libre de prejuicios, sólo cabe llegar a la verdad subyacente mediante el empleo de múltiples técnicas con las que el investigador efectuará las correspondientes triangulaciones. (p. 43)

Ya que estos dos métodos tienen sesgos diferentes, será posible emplear a cada uno para someter al otro a comprobación y así aprender de él. Esta es la postura ideal: emplear una combinación de ambos métodos pues se presume que la realidad es compleja. Sin embargo, Patton Michael (1990) para el diseño de una evaluación recomienda observar las ventajas que cada método ofrece para que la elección sea la más conveniente. Este autor sostiene que:

Los métodos cualitativos permiten al evaluador estudiar temas seleccionados en profundidad y detalle. Aproximarse al campo sin contar con categorías de análisis predeterminadas, lo que contribuye a poder profundizar, tener apertura y detalle de la indagación cualitativa. Los métodos cuantitativos, por otra parte, requieren del uso de medidas estandarizadas de tal manera que las variaciones en las perspectivas y experiencias de las personas puedan acomodarse en un número limitado de categorías de respuestas predeterminadas a los cuales se les asigna un valor numérico. (pp. 13 y 14)

## **Métodos Cualitativos y Cuantitativos de Investigación**

El hombre en su búsqueda de conocimiento para entender la realidad ha llevado a cabo métodos de investigación empíricos, innatos y científicos. Pérez Serrano (1994) afirma que:

El análisis de la realidad consiste en acercarse a ella, develarla y conocerla, con el fin de mejorarla, pues la realidad es algo que nos viene dado, lo que existe, el ámbito en el que se desarrolla la vida del hombre y todo aquello con lo que se relaciona. Implica el saber dónde se está, a dónde se quiere ir y cómo hacerlo. (p.15)

De esta manera, cuando uno se da a la tarea de analizar alguna “realidad”, implica pues un proceso metodológico que es necesario precisar y planear y para eso es necesario identificar cómo es que se va a conocer esa realidad. Las posturas epistemológicas no pueden pasarse por alto porque dan cuenta de la realidad social, objeto de estudio.

En la actualidad en el ámbito de las ciencias sociales, existen mezclas o se mantienen posturas más plurales en relación a los métodos de investigación. “Un paradigma consta no sólo de una concepción filosófica global, sino también de un nexo con un determinado tipo de método de investigación. En este sentido de la definición el paradigma determina entonces el método”. (Cook y Reichardt, 1986, p.31). Se puede apreciar hoy día, una mayor apertura a las diversas orientaciones epistemológicas en la búsqueda de conocimiento. Sin embargo, la influencia de las perspectivas de las ciencias naturales ha sido notoria sobre las ciencias sociales, sobre todo en su perspectiva positivista. Aproximadamente hasta 1970 reinó una coincidencia general, en cuanto a que el “funcionalismo” (método de análisis y estudio lingüístico) suministraba el marco de referencia idóneo para el estudio de los fenómenos sociales.

Los rasgos positivistas de este tipo de estudios sociales se evidenciaban en su visión de la realidad social como mecanismo autorregulado, así como en su preocupación por

facilitar expresiones exentas de juicio de valor. La orientación positivista se transparenta asimismo en la imagen funcionalista del comportamiento humano como determinado por leyes impersonales que funcionan lejos del control del individuo. (Carr y Kemmin, citados por Parra, p. 91)

El debate y la competencia entre paradigmas están siendo remplazados de acuerdo con Patton, por un nuevo paradigma: “un paradigma de oportunidades. Este paradigma reconoce que diferentes métodos son apropiados para diferentes situaciones” (p. 85)

Así, la investigación educativa, aunque escasa en México, ha estado analizando los fenómenos relacionados con el proceso educativo a partir de observar conductas, dividir el proceso en partes cada vez más pequeñas, intentando identificar variables dependientes e independientes y planteando hipótesis en un afán de hacer “ciencia seria” y poder establecer leyes universales. Como una forma alterna a esta forma positivista de hacer ciencia en la educación ha estado surgiendo en los últimos años, cada vez con mayor aceptación, una búsqueda de redefinir la naturaleza del quehacer científico, este esfuerzo es conocido bajo diferentes nombres; sin embargo, un término lo suficientemente general es el de investigación cualitativa y al hablar de investigación cualitativa a nuestro parecer es básicamente hablar de **significados e interpretaciones**. Para Wittrock (1989) puede comprender el **estudio de campo**, término utilizado por los antropólogos y sociólogos y que enfatiza que los datos se recogen en el campo y no en el laboratorio y otros lugares controlados como sucede en el enfoque positivista o cuantitativo; o el de **la investigación naturalista**, que es cuando el investigador se sitúa en el lugar natural donde ocurren los hechos y los datos se recogen a través de medios naturales tales como preguntando, visitando, mirando, escuchando, etc.; o la bien conocida **etnografía**, método usado básicamente por los antropólogos con la intención de

describir la cultura de un contexto. Existen también otros, tales como el método observacional participativo, estudios de caso, interaccionista simbólico, **fenomenológico**, constructivista e interpretativo. Cada uno de los dos paradigmas por así llamarlos, éste y el positivista o cuantitativo ofrecen una forma para aproximarse a la realidad estudiada: el contexto del estudio, la relación entre el investigador y los que están siendo estudiados, los procedimientos y técnicas para la recogida de datos, así como el análisis de los mismos. Cada uno de éstos ofrece sus respectivas ventajas y desventajas y no se puede evaluar superficialmente si uno es mejor que otro, todo depende de la postura epistemológica adoptada por cada investigador.

No es nuestro propósito presentar el proceso histórico tanto de la investigación cuantitativa como de la cualitativa; sino más bien ofrecer un panorama general sobre lo que se refiere cada una de éstas para explicar finalmente que, la metodología cualitativa es la que se lleva a cabo en este proyecto de investigación.

Siguiendo a Denzin y Lincoln (citados por Rodríguez, Gil y García, 1996) la investigación cualitativa “es multimetódica en el enfoque, implica un enfoque interpretativo, naturalista hacia su objeto de estudio” (p. 32). Esto significa que los investigadores cualitativos estudian la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, e intentar dar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados propios de las personas implicadas. Es como rescatar la simbología de los participantes a su quehacer cotidiano, cómo ellos interpretan lo que hacen y cómo lo explican. Este tipo de investigación implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales en forma de entrevistas, experiencia personal, historias de vida, observaciones, imágenes y todo aquello que describa o explique la rutina y las situaciones problemáticas y los

significados en la vida de las personas. Hablar de investigación cualitativa es sumamente extenso porque como se expresó anteriormente son muchos los métodos y técnicas que se pueden emplear.

¿Pero qué hay con respecto a la investigación cuantitativa? Quizá una forma de aclarar este concepto es presentando diferencias entre uno y otro tipo de investigación aunque ya se explicó brevemente en qué consiste la cualitativa. Siguiendo a Stake (1995) (citado por Rodríguez, Gil y García) las diferencias fundamentales entre la investigación cualitativa y la cuantitativa están presentes en tres aspectos fundamentales: “(1) la distinción entre la explicación y la comprensión como propósito del proceso de indagación [la cuantitativa explica mientras que la cualitativa comprende]; (2) la distinción entre el papel personal [cualitativa] e impersonal [cuantitativa] que puede adoptar el investigador, y (3) la distinción entre el conocimiento descubierto [cuantitativa] y conocimiento construido [cualitativa]” (p. 34). Para este autor la diferencia esencial estriba no en confrontar los datos de un tipo de investigación con el otro sino que se sitúa en el terreno epistemológico.

Se puede resumir que el objetivo de la investigación cualitativa es la comprensión, centrando la indagación de los hechos; mientras que la investigación cuantitativa fundamentará su búsqueda en las causas, persiguiendo el control y la explicación. Cuando el investigador adopta un papel personal dentro de la investigación se quiere decir que desde muy temprana fase interpreta los acontecimientos o eventos, frente a la posición mantenida por los diseños cuantitativos en los que el investigador debe estar libre de prejuicios y valores e interpretar los datos una vez que ya han sido recogidos para después analizarlos estadísticamente, ése es pues un papel impersonal, y finalmente se

argumenta que dentro de la investigación cualitativa el investigador no descubre, sino que construye el conocimiento; postura contraria a la cuantitativa.

Carr y Kemmis (1986) presentan las características que distinguen a la investigación cualitativa de la cuantitativa y que se resumen a continuación:

- El objeto de la investigación: Mientras que para la cualitativa es la naturaleza, la esencia; para la cuantitativa es la cantidad (cuánto o qué tanto).
- Las raíces filosóficas: Para la cualitativa son la fenomenología, el interaccionismo simbólico; para la cuantitativa el positivismo, el empiricismo lógico.
- Frases asociadas: Para la cualitativa son trabajo de campo, etnografía, naturalismo, constructivismo; para la cuantitativa, experimental, empírico, estadístico.
- Meta de la investigación: En el caso de la cualitativa, entendimiento, descripción, descubrimiento, significado, generar hipótesis; para el caso cuantitativo, predicción, control, descripción, confirmación, probar hipótesis.
- Características del diseño: En la cualitativa, flexible, emergente, involucrativa; para la cuantitativa, predeterminada, estructurada.
- Muestra: Cualitativamente, pequeña, no siempre escogida al azar, propositiva, teórica; cuantitativamente, larga, escogida al azar y representativa.
- Recolección de información: el investigador como instrumento primario, entrevistas, observaciones, documentos en la cualitativa; escalas, exámenes, encuestas, cuestionarios, etc., en la cuantitativa.

- Modo de análisis: En el caso cualitativo, inductiva (por el investigador); en el caso cuantitativo, deductiva (por métodos estadísticos).
- Hallazgos: Dentro de la investigación cualitativa, comprehensiva, holística, expansiva y ricamente descriptiva; dentro de la investigación cuantitativa, precisa y numérica.

De acuerdo con los planteamientos de Wittrock, lo que hace que un trabajo sea interpretativo o no lo sea, “es lo referente al enfoque y a la intención sustanciales, y no al procedimiento de recopilación de datos” (p. 196); es decir, que para este autor una **técnica** de investigación no constituye un **método** de investigación. Al respecto, Pérez Serrano indica que “por método entendemos el conjunto de actividades que, dentro de un proceso preestablecido, se realizan de una manera sistemática para conocer y actuar sobre la realidad” (p.70). Agrega que el término técnica hace referencia al conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve la ciencia. Por ejemplo, la técnica de la descripción narrativa continua, puede ser empleada por investigadores con posturas positivistas y conductista que “excluye deliberadamente el interés por los significados inmediatos de las acciones desde el punto de vista de los actores” (Wittrock, p.196), la cual también puede ser utilizada por los investigadores con una postura interpretativa. Los supuestos y las conclusiones como argumenta Wittrock, de estos dos tipos de investigación son muy diferentes, y el contenido de la descripción narrativa que se redacta en cada caso también es muy distinto. Por lo tanto queda más claro que la técnica fue la misma; pero el método fue diferente por lo tanto la primera no constituye la segunda.

Como ya se ha señalado, existen distintas estrategias cualitativas en la investigación –educativa- y una de las ramas de éstas entre las que el investigador puede elegir para realizar su trabajo, se encuentra la fenomenología.

El término **fenomenología** ha llegado a ser ampliamente usado que su significado se ha confundido. Algunas veces fenomenología es visto como un paradigma, algunas veces como una filosofía o como una perspectiva, y ha sido aún algunas veces visto como sinónimo de los métodos cualitativos o de indagación naturalística. (Patton Michael, p.68)

Como diferencia fundamental de la investigación fenomenológica, frente a otras corrientes de investigación cualitativa, “destaca el énfasis en lo individual y sobre la experiencia subjetiva: La fenomenología es la investigación sistemática de la subjetividad” (Bullington y Karlson, 1984 citado por Rodríguez, Gil y García, p. 40).

Un ser humano vive en un mundo que tiene significado para él y su comportamiento también tiene un significado. La fenomenología busca conocer los significados diferentes que las personas dan a su diario vivir, a su experiencia cotidiana, cómo la gente define e interpreta su mundo y actúa en consecuencia. El fenomenólogo, parafraseando a los autores antes mencionados, intenta ver las cosas desde el punto de vista de las otras personas, describiendo, comprendiendo e interpretando. Citando de nueva cuenta a Patton Michael, maneja que de manera simple y directa, la indagación fenomenológica se centra en la pregunta: “¿Cuál es la estructura y esencia de la experiencia de este fenómeno para esta gente?” (p. 69). El fenómeno que está siendo experimentado puede ser una emoción, una relación personal, un programa, una organización o una cultura o cualquier cosa que produzca un significado para un colectivo: cómo la gente describe cosas y tiene una experiencia de éstas a través de sus



sentidos. El supuesto filosófico básico sobre el que recae esta estrategia cualitativa o paradigma es que **nosotros solamente conocemos lo que experimentamos**.

Finalmente, siguiendo las aportaciones de Spiegelberg (1975, citado por Rodríguez, Gil y García) el método fenomenológico puede entenderse en seis etapas: 1) descripción del fenómeno (partir de la experiencia concreta y por medio de la descripción se trasciende lo meramente superficial); 2) búsqueda de múltiples perspectivas (obtener distintas visiones aunque sea contradictorias al reflexionar sobre los acontecimientos); 3) búsqueda de la esencia y la estructura (a partir de la reflexión el investigador, busca encajar las piezas del rompecabezas, estableciendo categorías y las relaciones entre ellas); 4) constitución de la significación (el investigador profundiza concentrándose cómo se forma la estructura de un fenómeno determinado); 5) suspensión de enjuiciamiento (suspensión de juicios mientras se recoge la información) y por último, 6) interpretación del fenómeno (se trata de elucidar los significados ocultos, tratar de extraer una significación presentados por la información acumulada a lo largo del proceso). No obstante debemos ser conscientes de la diversidad metodológica que se da dentro de la aproximación fenomenológica ya que como establecieron Cohen y Omery (1994 y cit., por los autores anteriores) puede ser descriptiva (representada por Husserl), interpretativa (representada por la hermenéutica –arte de interpretar textos- heideggeriana) o una combinación de ambas.

### **Naturaleza de los Datos Cualitativos**

Hablar de datos cualitativos es hablar de descripciones detalladas de situaciones, eventos, gente, interacciones y comportamientos observados; citas directas y textuales de la gente

que participa en la investigación acerca de sus experiencias, actitudes, creencias, y pensamientos; así como de extractos de pasajes o de documentos, correspondencia, grabaciones y estudios de caso. Estas descripciones detalladas, citas textuales y documentos de caso de mediciones cualitativas son datos en bruto del mundo empírico. “Los datos son recolectados en narrativas abiertas sin intentar encajonarlas dentro de las actividades de un programa o las experiencias de la gente en categorías predeterminadas y estandarizadas tal como los típicos cuestionarios o exámenes que comprenden una serie de respuestas ya elegidas” (Patton, p. 22); es decir, una estrategia pura de métodos cualitativos enfatiza un enfoque holístico donde el investigador ni manipula el escenario donde se lleva el estudio (investigación naturalista) ni predetermina qué variables o categorías valen la pena evaluar (enfoque inductivo)

El evaluador que utiliza un enfoque cualitativo parece que captura lo que la gente ha dicho en sus propias palabras. Este tipo de evaluación cualitativa describe las experiencias de la gente de manera profunda, además le permite al investigador o evaluador grabar y entender a la gente en sus propios términos. Ésta es una de las mayores ventajas que una investigación puede ofrecer, puesto que lo que se busca es ofrecer explicaciones válidas y confiables acerca de lo que la misma gente experimenta en sus vidas y cómo es visto por ellas mismas. En pocas palabras, la información cualitativa, provee profundidad y detalle. Éstas emergen de las citas textuales y de una descripción cuidadosa. En un simple nivel, la profundidad y el detalle pueden emerger de las respuestas de preguntas abiertas.

Las mediciones cualitativas son largas, muy detalladas y variables en contenido; su análisis es difícil porque las respuestas no son sistemáticas o estandarizadas. Las

respuestas abiertas le permiten a uno entender el mundo como es visto por los participantes que se evalúan. El propósito de reunir respuestas de preguntas abiertas es para permitirle al investigador entender y capturar los puntos de vista de otra gente sin predeterminar aquellos puntos de vista en una selección de categorías a priori.

Patton opina que las citas directas son una fuente básica de información sobre el nivel de emoción de los participantes, la forma en la cual ellos han organizado su mundo, sus pensamientos sobre lo que está pasando, sus experiencias y sus percepciones más básicas. La tarea de la metodología cualitativa es proveer un marco de referencia dentro del cual la gente puede responder de una manera que presente adecuadamente sus puntos de vista sobre el mundo o que parte del mundo sobre lo que ellos están hablando. “La mejor forma en la cual la metodología cualitativa parece entender las percepciones, sentimientos y conocimiento de la gente es a través de un ejercicio de entrevista en profundidad e intensivo” (Patton, p. 29). Es importante mencionar que los datos no incluyen juicios de valor sobre lo que ocurre; es decir, si fue bueno o malo, apropiado o inapropiado lo que una persona responde, piensa, siente o la forma en cómo actúa; o cualquier otra clase de juicios interpretativos cuando el investigador describe las cosas. Los datos simplemente describen lo que ha ocurrido.

Por su parte, el sociólogo Lofland (citado por Patton) ha sugerido que hay cuatro elementos en la recolección de datos cualitativos:

Primero, la metodología cualitativa debe acercarse lo suficiente a la gente (proximidad) así como a la situación que está siendo estudiada para ser capaz de entender la profundidad y los detalles de lo que sucede. Segundo, la metodología cualitativa debe concentrarse en capturar lo que realmente sucede en ese lugar y lo que la gente en realidad dice: los hechos percibidos. Tercero, los datos cualitativos consisten en un asunto de pura descripción de la gente, actividades, e interacciones. Cuarto, los datos cualitativos consisten en citas directas de la gente, tanto de lo que ellos hablan como de lo que ellos escriben. (p. 36)

## Modelos Cualitativos en Evaluación

Existen ciertos modelos de evaluación que son más compatibles con los métodos cualitativos. House (1978, citado por Patton) ha desarrollado una taxonomía de ocho modelos de evaluación más importantes entre los que se encuentran: El modelo transaccional (*the transactional model*), evaluación libre de metas (*goal-free evaluation*) y el modelo de toma de decisiones (*the decision-making model*) como los más compatibles con las estrategias de los métodos cualitativos.

El primer modelo, “se concentra en el proceso educacional {o programa} en sí mismo (...) utiliza varios métodos informales de investigación como los estudios de caso. Trata cada caso como único y enfatiza principalmente la percepción y conocimiento como un proceso transaccional” (p. 54). A su vez, este modelo está basado en las mismas suposiciones que sostiene la investigación cualitativa: la importancia de entender a la gente y a los programas en el contexto; estudiar el fenómeno desde una postura naturalista sin introducir controles externos o manipulaciones; y la suposición que el entendimiento más significativo emerge desde un análisis inductivo de los datos recolectados por medio de entrevistas abiertas, detalladas y descriptivas del contacto directo con el programa y sus participantes.

El segundo modelo, significa reunir datos directamente de los efectos y la efectividad de un programa sin estar atado por un estrecho establecimiento de metas que dirijan la evaluación. Este modelo utiliza fuertemente la descripción y la experiencia directa con el programa. Además, y en particular, requiere que el evaluador suspenda sus juicios sobre lo que el programa está tratando de hacer y enfocarse mejor en encontrar qué es lo que en realidad sucede en el programa y cómo es el resultado del programa. El

evaluador entonces puede estar atento y abierto a lo que pueda emerger de los datos del fenómeno del programa en sí mismo.

Por último, el tercer modelo, se sustenta en la premisa que “la evaluación está estructurada por la decisiones que van a ser tomadas. El evaluador está para proveer la información en estas decisiones particulares” (House, citado por Patton, p. 57). En corto, el evaluador intenta “presentar un contexto por medio de la evaluación para tomar una decisión” (Alkin, 1975 citado por Patton, p. 57), que las autoridades o los interesados en tener esta información llevarán a cabo para corregir ciertos errores del programa que no permiten el cumplimiento de sus objetivos. Los métodos evaluativos utilizados dependerán de la información necesaria para ayudar a los tomadores de decisiones en su labor.

Se reconoce que en la práctica estos modelos deben ser flexibles. Actualmente, existen muchos modelos de evaluación que surgen por combinaciones, desviaciones o mezclas de los modelos tradicionales. Existe un amplio rango de posibilidades metodológicas; pero la elección depende básicamente del propósito de la evaluación y de la naturaleza del proceso de evaluación.

Si se trata de evaluar la implementación de un programa, entonces un tomador de decisiones quiere asegurarse que una norma o estándar está siendo puesto en operación de acuerdo al diseño original o para examinar su factibilidad. Una forma importante de estudiar la implementación de un programa es recolectando información detallada y descriptiva sobre lo que el programa está haciendo: ¿Qué es lo que experimentan los clientes en el programa?, ¿Qué servicios se les proveen a los clientes? Las evaluaciones

de implementación les dicen a los tomadores de decisiones qué está sucediendo en el programa y cómo éste ha sido desempeñado.

Si la implementación de un programa está caracterizada por un proceso de adaptación a las condiciones locales, necesidades e intereses, entonces los métodos usados para estudiar la implementación deben ser abiertos, orientados al descubrimiento y capaces de describir el proceso de desarrollo y el cambio del programa (Patton-G, p. 70)

### **Diseños de Evaluación Cualitativa**

Una de las cuestiones que está fuertemente relacionada con el diseño de una evaluación cualitativa es el determinar la extensión en la cual es deseable estudiar una o muy pocas preguntas en gran profundidad o estudiar muchas preguntas pero en menor grado de profundidad. Esto es a lo que llama Guba (1978 citado por Patton) *the boundary problem* en una investigación de evaluación de corte naturalista.

Las preguntas de evaluación deben estar cuidadosamente enfocadas en la información que se necesita para que pueda ser usada en la toma de decisiones específicas. Además, los métodos y diseño de evaluación deben estar apropiadamente relacionadas con las preguntas de evaluación, de esta manera los resultados son entendibles, creíbles y relevantes. Asimismo la evaluación debe comprender la extensión (que tan estrecha o amplia) y profundidad; es decir, qué parte de la realidad social experimentada por los sujetos participantes en un programa va a ser estudiada.

Por otra parte, el tamaño de la muestra y la profundidad de la información dependen de las condiciones con las que se cuente así como los recursos disponibles: se puede tomar un rango estrecho de experiencias de un número grande de gente, o un amplio rango de experiencias de un número pequeño de gente. Tomemos el caso de las entrevistas, éste es un instrumento que si contiene preguntas abiertas le provee al sujeto

participante estimulación para contestarlas tomando una cantidad de tiempo considerable. Sin embargo, la decisión de la extensión y profundidad del tamaño de la muestra y de la información dependerán del mismo propósito y de las preguntas de la evaluación; así como de los recursos, y el tiempo disponible. En corto, éstas no son elecciones entre bueno y malo; sino elecciones entre alternativas de todas las que tienen mérito.

Con respecto a las unidades de análisis algunas veces éstas son clientes, maestros o estudiantes. Esto significa que la atención primaria de recolección de datos se enfocará en lo que le está pasando a los individuos en el programa y cómo ellos son afectados por éste, por lo tanto, “la variación individual sería el primer tema de evaluación” (Patton, p.99). Si la evaluación se enfoca en comparar grupos de gente, esto involucra una unidad diferente de análisis. Entonces uno o más grupos son seleccionados como la unidad de análisis cuando existen algunas características importantes que separan a la gente en grupos y que sus características tienen implicaciones importantes para el programa.

Sin embargo, como sostiene Patton cada unidad de análisis implica una clase diferente de recolección de datos, una atención diferente para el análisis, y un nivel diferente para el cual los hallazgos y conclusiones deberían ser hechos. El punto clave para seleccionar y tomar decisiones sobre unidad de análisis apropiada, es decidiendo qué es lo que el evaluador quiere decir al final de su estudio en su reporte de evaluación.

Una vez que las unidades de análisis han sido identificadas y definidas, entonces las decisiones sobre el diseño del muestreo pueden ser hechas. Una distinción básica involucra la diferencia entre un tipo de muestreo hecho al azar y un muestreo escogido. El primer tipo de muestreo, es el apropiado cuando se desea generalizar de la muestra estudiada hacia una población mas grande por lo que el tamaño de la muestra está

determinado por el tamaño de la población hacia el cual se quiere generalizar, la cantidad esperada de variación en esa población, y la cantidad de error que se está dispuesto a aceptar. No obstante, existen otros estudios que en lugar de estudiar una muestra representativa de participantes en un programa, los tomadores de decisión, prefieren que pueden aprender mucho más estudiando y entendiendo los casos inusuales en el programa: poca gente que realmente tiene dificultades y un poco de gente que realmente le está haciendo muy bien.

El evaluador, en el proceso de diseñar la evaluación debe considerar y anticipar la clase de argumentos que darán credibilidad a los datos y la clase de argumentos que deberá usar cuando sus datos sean atacados. Además, debe proporcionar razones de su elección con respecto a las estrategias de muestreo que puedan propiciar distorsiones de los datos; es decir, anticipar las críticas que serán hechas de una estrategia particular de muestreo.

Es importante señalar que es demasiado tarde para tomar decisiones cruciales sobre el diseño de evaluación y sobre generalizaciones una vez que se ha comenzado el análisis de los datos. “las decisiones sobre lo que uno quiere decir con los datos, para qué propósito, y con qué grado de credibilidad, son decisiones que deben ser hechas en el diseño de la evaluación” (Patton, p.106). No existen diseños de evaluación perfectos, simplemente son más o menos útiles. Además se entiende que el propósito de evaluar un programa es tomar decisiones sobre aspectos del mismo; pero también es importante respetar la confidencialidad: no reportar los nombres de los programas reales, personas, escuelas etc.



El diseño de la evaluación para una situación particular, en realidad puede utilizar métodos múltiples o mezclas metodológicas entre las que se encuentran:

Triangulación: Denzin (1978 citado por Patton) ha identificado cuatro tipos básicos de triangulación: (1) triangulación de los datos: uso de una variedad de fuentes de información en un estudio; (2) triangulación del investigador: uso de diferentes y varios investigadores o evaluadores; (3) triangulación de la teoría: uso de perspectivas múltiples para interpretar un conjunto de datos; y (4) triangulación metodológica: uso de métodos múltiples para estudiar un problema único o un programa donde la triangulación es altamente recomendada.

Una estrategia puramente cualitativa corresponde a la investigación naturalista, medición cualitativa y análisis del contenido dentro del diseño de evaluación. Esto consiste cuando el evaluador le pide a los participantes por medio de entrevistas una vez que éstos han sido admitidos en el programa que se describan así mismos y su mundo social. El evaluador averigua con los empleados del lugar donde se llevará a cabo el programa cuándo las actividades del mismo se llevarán a cabo para observarlas, registrando datos detallados sobre lo que sucede durante aquellas actividades, comportamientos y conversaciones de los participantes, comportamientos de los empleados donde se realiza el programa, interacciones entre los empleados y los participantes, y aquellos fenómenos relacionados. Además, durante el curso del programa, el evaluador puede encontrar oportunidades convenientes para llevar a cabo entrevistas adicionales en profundidad con los participantes para averiguar cómo ven el programa, qué clase de experiencia están teniendo y qué están haciendo. También se recomienda que cerca del final del programa se llevan a cabo entrevistas en profundidad

para averiguar los comportamientos que los participantes han cambiado, cómo ven el mundo a estas alturas del programa y cuáles son sus expectativas para el futuro. Entrevistas a profundidad también son llevadas a cabo con el personal del programa. Estos datos son analizados en su contenido para encontrar los patrones o experiencias de los participantes con respecto al programa, qué patrones caracterizan su participación dentro de éste y qué patrones de cambio son reportados u observados en los participantes.

Finalmente, otro tipo de diseño de evaluación puede presentar una combinación de métodos, tal es el caso de la mezcla de un diseño experimental, medición cualitativa y análisis del contenido. En la forma experimental pura, los participantes potenciales son seleccionados al azar así como grupos de control. Son llevadas a cabo entrevistas a profundidad tanto con el grupo de tratamiento como con el grupo de control antes que el programa comience. El centro de estas entrevistas es similar al del enfoque cualitativo puro. Las entrevistas también son llevadas a cabo al final del programa. Los datos del grupo de control y del grupo experimental son analizados por separado para que los patrones encontrados tanto en el grupo de control como en el grupo experimental sean después comparados y contrastados.

### **La Entrevista: Técnica de Recolección de Información Cualitativa**

Entre las técnicas de obtención de datos en un proceso de investigación de corte cualitativo se pueden encontrar básicamente, la observación participante y no participante y la entrevista.

La entrevista presupone una relación vis-à-vis (cara a cara) entre el entrevistador y el entrevistado y se utiliza para conseguir información con respecto a las actitudes,

intereses, experiencias y opiniones de una persona que forma parte de la muestra. La información se obtiene por interrogatorio directo que se puede ser estructurado o sin estructurar.

En la entrevista estructurada, se sigue generalmente una pauta de manera que se plantean las mismas preguntas a cada uno de los entrevistados. En la entrevista sin estructurar, un propósito central sirve de guía a las preguntas pero las preguntas específicas se determinan según la forma en que se desarrolle la entrevista. (Gronlund, 1985, p. 21)

La entrevista como instrumento de investigación cualitativa etnográfica para Martínez Miguel (2000) “adopta una forma de un *diálogo coloquial o entrevista semiestructurada*. Este diálogo es entendido como un método de conocimiento de los seres humanos”, (p. 68, aquí se evidencia el uso sinónimo de técnica y método al que nos referíamos y que en muchas ocasiones los autores no diferencian). El propósito de la entrevista es averiguar qué es lo que está en la mente de las otras personas para tener acceso a sus perspectivas y entenderlas. “Nosotros entrevistamos a las personas para averiguar desde ellos aquellas cosas que no podemos observar directamente” (Patton, p. 196). Entre las recomendaciones o sugerencias que este autor ofrece al respecto, menciona que la entrevista debe relacionarse con la temática propia de la investigación, debe ser abierta y no directiva permitiendo un espacio de expresión “libre” al entrevistado y facilitarle así que se exprese en el marco de su experiencia vivencial para que aborde el tema como quiera y durante el tiempo que desee. Esto quizá no resulte posible llevarlo a cabo cuando no se dispone de mucho tiempo, pero el mismo carácter etnográfico de esta postura de la entrevista así lo exige; no obstante en nuestro caso debido al tiempo y al enfoque fenomenológico queda mucho más restringido, sin querer decir que no sea posible adoptarlo. Por otra parte también sugiere que es importante

recordar que no se debe interrumpir nunca el curso del pensamiento del entrevistado e invitarlo a que **diga algo más** o profundice si así lo desea en los aspectos que le parezcan de mayor relevancia. Y un punto más allá, este autor recomienda grabar la entrevista para así tener la oportunidad de captar el lenguaje mímico, no verbal que ayudará a interpretar de una manera mucho más completa el lenguaje verbal. Concluye manifestando que la entrevista es ante todo un arte que finalizará cuando se haya recogido y descrito un buen conjunto de material necesario para emprender una categorización o clasificación que facilite el análisis del mismo.

Para recolectar la información necesaria en una evaluación cualitativa básicamente es necesario según Patton (1987): (1) entrevistas a profundidad y con preguntas abiertas; (2) observaciones directas; y (3) revisión de documentos escritos.

Los datos de las entrevistas abiertas consisten en citas directas de las personas, acerca de sus experiencias, opiniones, sentimientos, y conocimiento. La habilidad para entrevistar significa más que sólo hacer preguntas y esperar respuestas. Los datos de las observaciones consisten en descripciones detalladas de las actividades del programa, los comportamientos de los participantes, las acciones del personal y toda la gama de interacciones humanas que pueden formar parte de las experiencias de un programa. Es importante mencionar que una observación sistemática y rigurosa es más que estar presente en el lugar y sólo mirar alrededor. El análisis de documentos proporciona extractos, citas textuales, o pasajes enteros de grabaciones, correspondencia, reportes oficiales, y encuestas abiertas. (p.7)

Por otra parte, este mismo autor, haciendo referencia únicamente a las entrevistas abiertas presenta tres enfoques básicos para recolectar datos cualitativos. Estas tres opciones son:

- 1) La entrevista como conversación informal
- 2) El enfoque de la guía de entrevista

### 3) La entrevista abierta estandarizada (p. 197)

La entrevista como conversación informal contiene preguntas que cambiarán con el paso del tiempo y que son paulatinas, puesto que se hacen poco a poco para expandir la información, moviéndose en nuevas direcciones y buscando elaboraciones de varios participantes en sus propios términos. El entrevistador fenomenológico se deja llevar por el flujo de la conversación y no debe de hacer notar a la gente que esta recolectando información.

Por otro lado, la guía de entrevista es una lista de preguntas o temas que son exploradas en el transcurso de una entrevista. Una guía de entrevista se diseña para asegurarse que básicamente la misma información es obtenida de un buen número de personas. La guía de entrevista está estructurada por temas o áreas dentro de las cuales el entrevistador tiene libertad para explorar, probar y hacer preguntas que se enfocarán en un punto en particular por lo tanto, el entrevistador puede llevar acabo una conversación libre sobre aquella área que le haya producido interés o curiosidad, de manera espontánea, pero siempre tratando de no perder la línea de los temas predeterminados. Una ventaja es que asegura que el entrevistador/evaluador usará el tiempo –limitado- de la mejor manera posible ya que ha decidido cuidadosamente el contenido de las preguntas. De esta manera también ayuda a entrevistar a un número de personas diferentes de una manera más sistemática y comprensiva porque se delimitan los temas para ser discutidos en la entrevista. En palabras de Patton “la guía de entrevista provee un marco dentro del cual el entrevistador formula preguntas, las ordena y toma decisiones sobre la información que desee profundizar” (p.201).

El tercer tipo de entrevista abierta estandarizada es utilizada cuando el tiempo es limitado y es deseable tener la misma información de cada persona entrevistada, donde el formato contiene esencialmente las mismas preguntas y se preguntan exactamente de la misma forma a cada uno de los participantes. El propósito básico de este tipo de entrevista es minimizar los efectos del entrevistador preguntando la misma pregunta a cada participante. Además esta entrevista es sistemática y los juicios que puede elaborar el entrevistador son reducidos. La entrevista abierta estandarizada también facilita su análisis porque es posible localizar cada respuesta para la misma pregunta mas rápido y así organizar preguntas y respuestas que son similares.

El empleo de estas estrategias puede resultar flexible combinándolas cuando sea posible, de esta manera en la evaluación temprana del proyecto puede usarse la entrevista informal seguida a la mitad del proceso de una evaluación llevada a cabo por una guía de entrevista, para finalizar con la evaluación del programa como una entrevista abierta estandarizada que provea de esta manera información sistemática de una muestra de participantes. La característica común de estos tres enfoques cualitativos de entrevista es que las personas respondan con sus propias palabras para expresar sus propias perspectivas personales, “el propósito de la entrevista cualitativa en evaluación es entender cómo los participantes ven al programa, para aprender su terminología y sus juicios, y capturar las complejidades de sus percepciones y experiencias individuales” (Patton, p.205). Por lo tanto el principio fundamental de la entrevista cualitativa es proveer un marco de trabajo dentro del cual los entrevistados puedan expresar sus propios entendimientos en sus propios términos.

Con respecto al contenido de las entrevistas, es responsabilidad del entrevistador decidir qué preguntas hacer, su secuencia, definir qué tan detalladas deben ser las respuestas, qué tan larga debe ser la entrevista y qué palabras emplear en cada pregunta. Todos estos elementos afectan la calidad de las respuestas en una entrevista. Una vez más de acuerdo con Patton existen básicamente seis clases de preguntas: (a) preguntas de experiencia o comportamiento: son preguntas sobre lo que la gente hace o ha hecho con el objetivo de describir experiencias, comportamientos, acciones y actividades que habrían sido observadas si el entrevistador hubiera estado presente; (b) preguntas de opinión/valor: dirigidas a entender los procesos cognitivo e interpretativo de la gente. Sus respuestas nos indican los deseos, intenciones, deseos y valores. Además, las respuestas a estas preguntas nos manifiesta lo que la gente piensa acerca del mundo o acerca de un programa en específico; (c) pregunta de sentimiento: son cuando el entrevistador busca respuestas de adjetivo. Este tipo de preguntas se confunde comúnmente con el de opinión/valor pero las respuestas a este tipo de preguntas no deben ser analíticas, interpretativas o de opinión; (d) preguntas de conocimiento: sirven para averiguar la información que los participantes tienen sobre distintos hechos. Por ejemplo, el conocimiento sobre un programa puede consistir en reportar los servicios que están disponibles, las características de los clientes, a quién sirve el programa, el tiempo que lleva operando, las reglas y regulaciones y la forma de participación dentro del mismo; (e) preguntas sensoriales: son preguntas sobre lo que es visto escuchado, tocado, probado y oído por los participantes; y, (f) preguntas demográficas: se recomiendan que vayan al final de la entrevista y tienen que ver con la edad, educación, ocupación y residencia de

los entrevistados. Cualquiera de estas preguntas puede ser elaborada en tiempo presente, pasado o futuro y resulta posible la combinación de estos tiempos si así se desea.

Es importante remarcar que las secuencias de las preguntas deben proveer a la persona entrevistada una congruencia de los temas, así como un contexto sobre el cual pueda apoyarse o del que pueda hacer referencia para contestar preguntas mas complejas o que involucren un grado emocional mas fuerte; es decir, no es conveniente comenzar con preguntas de las cuales se pretendan conocer emociones u opiniones sin un contexto de referencia.

Por otra parte, es importante tomar en cuenta las palabras o el lenguaje empleado en cada pregunta de la entrevista, ya que determina la manera y el contenido que responderá el entrevistado; una entrevista es un estímulo que va dirigido a crear o generar una respuesta. Además, es conveniente que las preguntas contengan un solo tema o idea puesto que preguntas múltiples “crean tensión y confusión porque la persona que está siendo entrevistada realmente no sabe qué es lo que se le pregunta con claridad” (Patton, p.222); por otro lado, da la impresión que el entrevistador no ha configurado las preguntas de una manera apropiada y puede ocasionar también que éste pierda el control durante la entrevista y obtener información que es irrelevante para los temas que son estudiados “esto significa que, el entrevistador debe conocer qué temas son bastante importantes para ser preguntados, y preguntarlas de una manera adecuada para que la persona que esta siendo entrevistada pueda identificar claramente lo que le está siendo preguntado” (Patton, p.224).

Adicionalmente, es importante utilizar oraciones introductorias que alerten o que anuncien al entrevistado la naturaleza de las siguientes preguntas; esto ayuda a que se



enfoque y preste atención a sus respuestas dándole unos cuantos segundos para organizar sus pensamientos antes que la pregunta sea llevada a cabo. Además, el entrevistador debe ejercitar sus habilidades comunicacionales ya que debe saber con claridad qué busca en una entrevista, escuchar cuidadosamente lo que es dicho y lo que no es dicho y ser sensible al reconocer qué retroalimentación necesita ofrecer a la persona que está siendo entrevistada hasta obtener el máximo de información esperada. Es importante ser sensible al silencio al final de una respuesta porque puede indicar que la persona no tiene nada más que decir y que desea que el entrevistador continúe con las demás preguntas.

De acuerdo con Patton, una entrevista efectiva debería ser un diálogo que provoque que tanto el entrevistador como el entrevistado sientan que la comunicación fluye de manera bidireccional: en dos sentidos. Las entrevistas no deberían ser simplemente interrogatorios donde el entrevistador plantea una serie de preguntas intensivamente y el que responde provee las respuestas. “El entrevistador tiene una responsabilidad de comunicar con claridad qué tipo de información desea, por qué esa información es importante y permitir que el entrevistado sepa cómo la entrevista está progresando” (Patton, p. 240). También, este autor cree que cuando la gente que va a ser entrevistada entiende el propósito de la entrevista o el por qué cierto tipo de preguntas van a ser llevadas a cabo, incrementará su motivación para responder de una manera mucho más abierta y detallada.

Por otra parte, uno de los errores más comunes en las entrevistas es que el entrevistador no provea retroalimentación a la persona que está siendo entrevistada sobre la manera en que la entrevista está cumpliendo su objetivo y esto puede generar un clima de incertidumbre para la persona que está participando con sus respuestas, en la

obtención de la información necesaria de acuerdo al propósito general de la evaluación que se está llevando a cabo.

Además, el entrevistador debe mantener el control de la entrevista. De acuerdo con Patton este control es mantenido cuando: “(1) se conoce lo que uno quiere averiguar; (2) se pregunta las preguntas correctas que obtengan las respuestas deseadas; y (3) se da adecuada retroalimentación verbal y no verbal a la persona” (p. 243). Cuando se conoce lo que se desea averiguar en la entrevista, significa que uno es capaz de reconocer y distinguir las respuestas apropiadas de las inapropiadas, no es suficiente sólo preguntar las preguntas correctas. El entrevistador debe escuchar cuidadosamente para asegurar que las respuestas recibidas cumplen con el objetivo de cada pregunta planteada; es responsabilidad del entrevistador trabajar con la persona que está siendo entrevistada para facilitar las respuestas deseadas, dándole retroalimentación directa de sus propias respuestas y la clase de información que es la esperada. “Es la responsabilidad del entrevistador ayudar al entrevistado a entender qué clase de información le está pidiendo y establecer un marco de referencia y un contexto que hace posible recolectar la clase de información correcta” (Patton, p. 245).

Por otra parte, el uso de una grabadora no elimina la necesidad de tomar notas. Éstas consistirán en frases clave, listas de los puntos más importantes dichos por el entrevistado o palabras clave en comillas que capturen el propio lenguaje del entrevistado. Una vez más, para Patton, estas notas pueden servir al menos en dos propósitos: (1) las notas tomadas durante la entrevista pueden ayudar al entrevistador para formular nuevas preguntas durante el proceso de la misma entrevista, particularmente donde puede ser apropiado o necesario revisar algo que fue dicho con anterioridad; y (2) tomar notas sobre

lo que es dicho facilitará el análisis posterior, incluyendo las mismas citas obtenidas de la misma grabación. Es necesario además, una vez que la entrevista haya terminado, elaborar notas, frases y comentarios extensivos, y subrayar lo que fue obtenido durante la propia entrevista. El periodo siguiente al término de la entrevista es un tiempo que garantiza la calidad de los datos, porque se revisa si la información realmente se grabó y en caso de que no haya sido de esta manera, el entrevistador debe inmediatamente hacer notas extensivas de todo lo que puede recordar. Por otro lado, las observaciones que el entrevistado obtuvo en la entrevista, dónde ocurrió, quién estuvo presente, observaciones sobre cómo reaccionó el entrevistado, observaciones del propio entrevistador en cómo desempeñó su papel y cualquier información adicional que ayude a establecer un contexto para interpretar y para darle sentido a la entrevista se debe anotar.

Posteriormente, se lleva a cabo las transcripciones de las entrevistas para poder empezar el análisis de la información obtenida y su interpretación. La información obtenida de estas entrevistas, observaciones, y documentos son después organizados en temas, categorías o ejemplos de casos principales por medio del análisis del contenido, lo cual requiere más que una simple lectura de lo que sucede o de lo que se ve. “Generar los datos para una evaluación cualitativa que sea útil y creíble por medio de la observación, entrevista y análisis del contenido requiere disciplina, conocimiento, capacitación, práctica y duro trabajo” (Patton, p. 8).

### **El Propósito del Análisis Cualitativo**

El análisis es el proceso de poner en orden la información, organizarla en patrones, categorías y unidades descriptivas básicas. La interpretación involucra vincular

significado y trascendencia al análisis, explicando los patrones de manera descriptiva y buscando relaciones y vínculos entre las dimensiones descriptivas para que entonces, la evaluación involucre el hacer juicios y asignar valor a lo que ha sido analizado e interpretado: si es bueno o malo, efectivo o no efectivo. “La evaluación es por lo tanto una recolección sistemática, análisis e interpretación de la información sobre las actividades y logros de un programa, para que las personas interesadas hagan juicios sobre aspectos específicos de lo que el programa está haciendo e influenciando” (Patton 1978, p.268).

Por otra parte, los evaluadores tienen la responsabilidad de reflexionar, hacer consiente y explicitar cualquier predisposición teórica que ellos puedan tener, con respecto al estudio que están llevando a cabo. Es bien sabido que, los investigadores mantienen ciertos paradigmas que les ayudan a entender el mundo. La perspectiva funcionalista en antropología, el marxismo en sociología y las teorías del comportamiento en psicología son paradigmas que pueden ayudar a explicar cómo estas predisposiciones pueden afectar sus observaciones y análisis. Además la teoría puede llegar a ser importante en el análisis cualitativo cuando se consideran las relaciones entre los procesos del programa y los logros observados u otras posibles relaciones causales que, pueden ayudar a explicar los patrones en la recolección de datos. Un principio del análisis cualitativo es que las relaciones causales y las oraciones teóricas sean claramente emergentes del fenómeno estudiado; es decir, la teoría emerge de la información y no se impone.

Cronbach (1975 citado por Patton), una de las mas importantes figuras en evaluación educativa, ha prestado atención a los temas de la construcción de teoría y de las

generalizaciones. Después de una revisión de 20 años de investigación educativa, este autor concluye que el fenómeno social es demasiado variable y demasiado contextual para realizar generalizaciones. Él enfatiza la importancia de la interpretación de los datos en el contexto, en vez de reducir el contexto para llegar a generalizaciones. Para este evaluador profesional las condiciones locales llegan a ser primarias.

Finalmente, para Patton los evaluadores que utilizan métodos cualitativos deben proveer una perspectiva en vez de la verdad; proporcionar una evaluación empírica de las teorías de acción de los tomadores de decisión locales en vez de la generación y verificación de teorías universales; y por último, proveer información del contexto en vez de generalizaciones. Es por eso que los evaluadores deben concentrarse en la tarea de presentar información útil para los tomadores de decisión y para los usuarios. Cabe resaltar que los evaluadores inexpertos generalmente en su reporte final, no están seguros si los patrones que ellos encontraron son los acertados. Al respecto, Patton sugiere que no debe tratar de convencerse así mismo o a los otros que sus hallazgos fueron realmente verdaderos, sino que el mejor trabajo que podría hacer es describir los patrones que a su juicio aparecen en los datos, y presentar estos patrones como la **perspectiva** que tienen del programa basado en su análisis e interpretación de los datos, que el investigador novato haya recolectado.

Con respecto a un típico reporte cualitativo, para Patton debe proveer:

- Una descripción detallada de la implementación del programa (cómo se facilitaron los medios necesarios para llevarlo a cabo);
- El análisis de los principales procesos del programa;

- La descripción de diferentes tipos de participantes y diferentes clases de participación;
- Las descripciones de cómo el programa ha “afectado” a los participantes o qué efectos ha producido en ellos;
- Los cambios observados (o la falta de éstos), los logros e impactos; y
- El análisis de las debilidades y fortalezas del programa como fue reportado por las personas entrevistadas.

Finalmente, como principios generales de evaluación, Gronlund propone los siguientes:

1. *Determinar y aclarar qué es lo que ha de evaluarse tiene siempre prioridad en el proceso de evaluación (...)*
2. *Las técnicas de evaluación deben seleccionarse en términos de los propósitos que han de cumplirse (...)* ¿Es esta técnica de evaluación el método más eficaz para determinar lo que deseamos saber sobre [la persona]?
3. *La evaluación totalmente inclusiva requiere una amplia gama de técnicas de evaluación (...)* [Ya como mencionamos anteriormente], la mayoría de las técnicas de evaluación son bastante restringidas en cuanto a su alcance (...). Para lograr un cuadro más completo de información a recolectar es conveniente combinar una amplia variedad de técnicas (...)
4. *La utilización apropiada de las técnicas de evaluación requiere una clara conciencia de sus limitaciones y de sus puntos fuertes. (...)* Una primera fuente de error puede ser el del mismo muestreo (...), una segunda puede ser el propio instrumento de evaluación o en el acto mismo de usar el instrumento (...), así

como una tercera puede tener su origen en la interpretación errónea de los resultados de la evaluación (...)

5. *La evaluación es un medio para un fin y no un fin por sí misma.* La utilización de las técnicas de evaluación implica que habrá de satisfacerse algún propósito. (...) (pp. 24-27)

Es importante que el evaluador tenga en cuenta esta información si desea hacer un trabajo profesional. Si bien es cierto que dependiendo de la audiencia para quien será llevada a cabo la evaluación determinará los objetivos y preguntas de investigación, el método, las dimensiones de análisis y los resultados esperados y que el propósito de la evaluación varía de acuerdo a la audiencia, consideramos que la objetividad que se desea alcanzar estará finalmente compuesta de la suma juicios subjetivos; pero el conocimiento de los alcances y limitaciones de los métodos de investigación cualitativa permite restar las debilidades a las que cualquier proyecto de evaluación se puede enfrentar.